

“最多跑一次”改革 简报

第 35 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 6 月 29 日

编者按：

今年以来，下城区东新街道行政服务中心和辖区 16 个社区公共服务站积极探索“最多跑一次”东新服务模式，实现“网上办、上门办、就近办、马上办”，助推“最多跑一次”改革向基层延伸，受到广大居民欢迎。6 月 23 日，戴建平常务副市长批示：“东新街道探索出了一条‘最多跑一次’改革向基层延伸的路子，值得各镇（街），村（社）学习借鉴。”现将有关情况予以刊载，供各地各部门参考学习。

东新街道“最多跑一次”创新服务模式

今年来,下城区东新街道行政服务中心和辖区 16 个社区公共服务站主动开展创新优化工作,积极探索“最多跑一次”东新服务模式,取得明显成效,受到广大居民欢迎。该街道通过梳理服务清单,减少中间环节,压缩烦琐时空,提升服务效能,打造“网上办、上门办、就近办、马上办”服务模式,助推“最多跑一次”改革向基层延伸。

一、清单梳理程序短跑,公共服务一次跑

(一)深入调研梳理清单。该街道行政服务中心立足街道、社区公共服务项目,深入社区、居民进行调研,对行政审批及公共服务项目进行全面细致分类梳理,形成《下城区东新街道“最多跑一次”服务手册》,涉及 8 类行政审批及公共服务项目 82 项,其中人社类 42 项,为老服务类 5 项,社会救助类 7 项,残疾服务类 17 项,计划生育类 5 项,综合治税类 2 项,工会服务类 3 项,党员服务类 1 项。

(二)突破难点程序短跑。在梳理好清单的基础上,针对热点、难点、堵点,对第一批 40 项进行流程规范和程序优化。40 个项目中社区级受理的有 18 项、街道级受理的有 22 项,其中 14 项

已经实现“最多跑一次”。针对剩余 26 项不能一次办结事项,进一步优化流程,采取审核、审批内循环的方式,新增实现 19 项事项“最多跑一次”,“最多跑一次”项目占比由原来的 35% 提高到 82%。

(三)宣传到位全民知晓。通过短信微信平台、社区公告栏、电子显示屏、《服务手册》等多种载体和渠道广泛宣传该街道“最多跑一次”的服务制度、项目清单、办事指南,进一步提高群众知晓度,确保社区居民享受改革便利。

二、上门服务网格领跑,代办事项不用跑

(一)推出“一网多格,一格多员”网格化便民服务模式。开展网格服务上门助跑工作,探索建立“零盲点”“零遗漏”“零缝隙”社区公共服务平台。辖区 16 个社区划分为 56 个网格,每个网格配备 2 名社区干部担任网格长,通过“网格员+服务员+宣传员”的模式开展社区基础信息采集、社情民意调查、矛盾纠纷化解、政策法规宣传、惠民便民服务等公共服务工作。

(二)健全公共服务“上门代办”机制。在为老服务类、社会救助类、残疾服务类中,建立 80 岁以上、卧病在床、行动不便、重度残疾居民可享受公共服务预约上门代办服务机制。近一个月来,社区上门为高龄、残疾、行动不便的异地居住人员代办社会保险待遇资格认证 36 人,代办残疾人相关证件 59 本,代办老年卡 30 余本。同时,街道、社区对上门代办的居民群众做好动态管理,切实做到横向到边,纵向到底,不留死角,解决“最后一百米”问题。

三、数据共享网络助跑，网上申报零次跑

(一)打造网上服务平台。按照“网上办理、快递送达”模式，实现“零次跑”目标，依托“东新街道人口和计划生育网格化管理服务信息平台”，实现街道第一批公共服务项目网上申报、审核功能，即从PC端或移动端进行在线申请，打通“证照上传”端口，实现网上申报便捷化、现场办理高效化，实现居民办事“零次跑”。

(二)拓展网上服务功能。计划生育类的《生育登记服务卡》《个人婚育证明》《独生子女父母光荣证》《流动人口婚育证明》《父母生育记录调查》等五项行政审批实现网上申报功能。同时，在“东新街道人口和计划生育网格化管理服务信息平台”上进一步拓展了“网格管理”“政策法规”“服务指南”“政务公开”“七彩阳光”“QQ在线咨询”等公共服务项目的功能。

(三)实现数据跑腿。居民在家或在服务大厅登录“东新街道人口和计划生育网格化管理服务信息平台”，网上填报相关申请资料，上传有关证照，即可网上申办相关事项。后台工作人员进行数据信息审核、审批、发证。将传统、被动、定性和分散的管理，转变为现代、主动、定量和系统的管理，居民办事动动手，后台数据跑跑腿，进一步延伸了“最多跑一次”改革的服务功能。

四、窗口提效服务陪跑，居民办事就近跑

(一)现场专人引导。居民办理《生育登记服务卡》等事项时，不需再手写种类繁多的表格，该街道行政服务中心在原有的办事窗口专辟“网上申报”功能服务区，指定专门工作人员进行服务陪

跑,指导、引导企业和居民进行网上操作办事。只需在窗口进行网上申报,填报和相关材料,点点鼠标提交。

(二)社区就近办理。以万家星城社区为试点,开通社区计划生育“网上申报”功能。以计划生育办证为例,办证时间由原来的25分钟一例,提速至5分钟完成申报、审核、发证。同时及时与上级部门对接,完善网上办事清单、指南和流程,为群众提供家门口的便捷服务。运用互联网创新服务模式,拓展服务渠道,办事效率倍增。

(三)提高服务标准。在行政服务中心全面推行“五服务、五不让”服务理念,即群众上门,热情服务;群众咨询,耐心服务;群众在场,不停服务;群众需要,延伸服务;群众困难,主动服务;不让工作在我这里延误;不让差错在我这里发生;不让群众在我这里冷落;不让规定在我这里走样;不让形象因我受损。切实提高群众满意度,真正实现“最多跑一次”跑出新速度。

(下城区供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革专题组办公室,赵一德书记,徐立毅市长,
张仲灿部长,许明秘书长,戴建平常务副市长

发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室
